



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG
DI BANK BNI SYARIAH
(STUDI KASUS BANK BNI SYARIAH CAPEM PLERED)
CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

ATIKA MAWADDAH

14122210937



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
2016 M / 1437 H**



ABSTRAK

Skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Plered” ini di tulis oleh Atika Mawaddah, 14122210937, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, Pembimbing I oleh Ridwan Widagdo.,SE., M.Si dan Pembimbing II H Djohar Arifin, SE., S.Ag.,MA.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh persaingan dalam dunia perbankan yang semakin ketat dalam kondisi seperti ini para pelaku pasar harus bekerja keras demi meningkatkan atau mempertahankan daya saing perbankan, dalam upaya mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi baik internal maupun eksternal PT Bank BNI Syariah cabang pembantu Plered Cirebon senantiasa memberikan kontribusi yang optimal terhadap peningkatan manfaat produk yang ditawarkan secara berkelanjutan dan meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya yang dimiliki dimaksudkan agar PT Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Plered Cirebon memiliki daya saing yang kuat, karena tanpa nasabah maka bank tidak akan memiliki aktivitas apapun.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap minat nasabah menabung pada BNI Syariah Cabang Pembantu Plered Cirebon, Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap minat nasabah menabung pada BNI syariah cabang pembantu Plered Cirebon, untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung di Bank BNI syariah cabang pembantu Plered Cirebon.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, tehnik pengumpulan datanya melalui penyebaran angket yang di tujukan pada nasabah Bank BNI Syariah Capem Plered Cirebon dengan jumlah responden 99 orang. Data Primer yang dikaji dengan menggunakan tahap uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji multikolinieritas, Uji Heterokedastisidas, uji autokorelasi, Analisis regeresi linier berganda, Uji Determinasi,Uji T, Dan Uji F.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan secara parsial diperoleh hasil variabel Kualitas Produk (X_1) t_{hitung} sebesar 5.147, Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 1.984 artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas produk terhadap minat nasabah menabung. variabel kualitas pelayanan (X_2) t_{hitung} sebesar 5.666, Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 1,984 artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung. pengujian simultan diperoleh hasil secara bersama-sama kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung. F_{hitung} (59,166) > F_{tabel} 3,09. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 55,2 % terhadap minat nasabah menabung. Sedangkan sisanya, sebesar 44,8 % dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Minat Nasabah Menabung ‘



ABSTRACT

Thesis entitled "the effect of product quality and service to the customer's interest in Saving In Bank BNI Syariah Branches Plered" was written by Atika Mawaddah, 14122210937, the Faculty of Sharia and Islamic Economics, Islamic Institute (IAIN) Sheikh Nurjati Cirebon, Supervisor I by Ridwan Widagdo, Msi and Supervisor II Johar Arifin, SE, S Ag, MA.

This research is motivated by competition in the banking world that is increasingly strict in these conditions market participants have to work hard to improve or maintain the competitiveness of banks, in an effort to anticipate the changes that occur both internal and external PT Bank BNI Syariah branch Plered Cirebon always give an optimal contribution to the improvement of the benefits of the products offered on an ongoing basis and improve the quality of service available resources meant that PT Bank BNI Syariah Branch Plered Cirebon has strong competitiveness, because without customers, the bank will not have any activity.

The study aims to determine the effect of product quality to customers through saving on BNI Syariah Branch Plered, To determine the effect of product quality to customers through saving on BNI sharia branches Plered Cirebon, to determine the quality of products and quality of service to customers through savings in Bank BNI sharia branches Plered Cirebon maid.

The method used in this research is quantitative methods, techniques of data collection through a questionnaire that aimed at customers of Bank BNI Syariah Capem Plered Cirebon by the number of respondents 99 people. Primary data were assessed using test phase validity, reliability test, Normality Test, Test multicolinierity, Heterokedastisidas test, autocorrelation test, multiple linear regeresi Analysis, Determination Test, T Test, and Test F.

Based on research conducted by partial result Product Quality variable (X_1) t_{hitung} of 5147, This shows that t_{hitung} greater than 1,984 t_{tabel} partial means there is a significant positive effect between the quality of products to customers' interest saving. [service quality variables (X_2) t_{hitung} of 5666, This shows that t_{hitung} greater than 1,984 t_{tabel} partially means there is a significant positive effect between the quality of service to customers through saving. Simultaneous testing results obtained together quality products and quality customer service affect the interest of saving money. F_{hitung} (59.166) > F_{tabel} 3.09. Influence of product quality and service quality contributed by 55.2% against the interests of customers saving. While the rest, amounting to 44.8% influenced by other factors

Keyword: Product Quality, Service Quality, And Customer Interest In Saving



ملخص

وكتب أطروحة تحت عنوان "أثر جودة المنتج وخدمة الادخار الهوايات العملاء في البنك أخطار الحريق الشريعة فرع **Plered** " حسب عتيقة المودة ، 14122210937 ، كلية الشريعة و الاقتصاد الإسلامي ، معهد الدراسات الإسلامية (ايان) الشيخ **Nurjati** سيريبيون ، المشرف لي من قبل رضوان **Widagdo. M.Si ، SE ،** والمستشار الثاني **H** جوهر عارفين ، **SE ، S.Ag. ، MA** ،

والدافع وراء هذا البحث من قبل المنافسة في عالم الخدمات المصرفية التي هي صارمة على نحو متزايد في هذه الظروف يكون المشاركين في السوق للعمل بجد لتحسين أو الحفاظ على القدرة التنافسية للبنوك ، في محاولة ل استباق التغيرات التي تحدث على الصعيدين الداخلي والخارجي بنك **PT** أخطار الحريق الشريعة فرع **Plered** دائما إعطاء مساهمة المثلى ل تحسين مزايا المنتجات المعروضة بشكل مستمر و تحسين نوعية الموارد المتاحة خدمة يعني أن البنك **PT** أخطار الحريق الشريعة فرع **Plered** لديها القدرة على المنافسة القوية ، لأنه بدون العملاء ، فإن البنك ليس لديها أي نشاط

وتهدف الدراسة إلى تحديد تأثير جودة المنتج للعملاء من خلال توفير على أخطار الحريق الشريعة فرع **Plered** ، لتحديد تأثير على جودة المنتج للعملاء من خلال توفير على أخطار الحريق فروع الشريعة **Plered** ، لتحديد نوعية المنتجات وجودة الخدمة للعملاء من خلال التوفير في فروع الشريعة البنك أخطار الحريق خادمة **Plered**

الطريقة المستخدمة في هذا البحث هو الأساليب الكمية ، وتقنيات جمع البيانات من خلال الاستبيان الذي يهدف إلى عملاء البنك أخطار الحريق الشريعة **Capem Plered** من قبل عدد من المشاركين 99 شخصا . تم تقييم البيانات الأولية باستخدام مرحلة اختبار الصلاحية ، اختبار الموثوقية ، الحياة الطبيعية اختبار ، اختبار **multicollinierity** ، اختبار **Heterokedastisidas** ، اختبار الارتباط الذاتي ، متعددة تحليل **regeresi** الخطي ، وتحديد الاختبار ، اختبار (ت) ، و اختبار ف.

واستنادا إلى بحث أجراه نتيجة جزئي المنتج متغير الجودة (**t_hitung**) **X_1** من 5147 ، وهذا يدل على أن **t_hitung** أكبر من 1984 **t_tabel** وسائل جزئية هناك تأثير إيجابي كبير بين نوعية المنتجات ل توفير مصلحة العملاء . المتغيرات جودة الخدمة (**t_hitung**) **X_2** من 5666 ، وهذا يدل على أن **t_hitung** أكبر من 1984 **t_tabel** يعني جزئيا هناك تأثير إيجابي كبير بين جودة الخدمة للعملاء من خلال الادخار. نتائج الاختبارات في وقت واحد الحصول على جنبا إلى جنب منتجات ذات جودة عالية و جودة خدمة العملاء تؤثر على مصلحة لتوفير المال . **F_hitung** (59.166) < **F_tabel** 3.09 . تأثير جودة المنتج و جودة الخدمة التي تساهم بها 55.2 ٪ مقابل مصالح العملاء إنقاذ . في حين أن بقية لتصل إلى 44.8 ٪ تتأثر بعوامل أخرى

كلمات البحث: جودة المنتج ، وجودة الخدمة ، والعميل الهوايات الصيفي



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DIBANK BNI SYARIAH CAPEM PLERED CIREBON”** oleh Atika Mawaddah, NIM 14122210937, telah diujikan dalam sidang munaqosyah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Syariah (S.sy) pada Program Studi Muamalah Hukum Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 20 Oktober 2016

Sidang Munaqosyah

Ketua,
Merangkap Anggota




H. Juju Jumena, MH
NIP. 197205142003121003

Penguji I,


Sri Rokhlinasari, SE., M.Si.
NIP. 197308061999032003

Sekretaris,
Merangkap Anggota


Eef Sefullah, M.ag.
NIP. 197603122003121003

Penguji II,


Nining Wahyuningsih, SE.MM
NIP. 197309302007102001



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
خلاصة	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
PENDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	6
1. Identifikasi Masalah	6
2. Pembatasan Masalah	6
3. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sitematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Produk.....	10
1. Pengertian Pengertian	10
2. Kualitas Produk	11
B. Produk-Produk Bank Syariah	12



1. Penghimpunan Dana	12
A. Giro.....	13
B. Tabungan	13
2. Penyaluran Dana.....	14
1. Pembiayaan Dengan Prinsip Bagi Hasil.....	15
2. Pembiayaan Dengan Prinsip Jual Beli.....	16
3. Pembiayaan Dengan Prinsip Sewa	17
3. Produk Jasa Bank Syariah.....	17
C. Pelayanan	18
1. Pengertian Pelayanan	18
2. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	19
D. Kualitas Pelayanan.....	20
E. Minat Menabung	22
F. Penentuan Minat	25
G. Penelitian Terdahulu	26
H. Kerangka Pemikiran	28
I. Hipotesis	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	31
B. Pendekatan Penelitian Dan Jenis Data.....	31
C. Data Dan Sumber Data.....	32
1. Data Primer	32
2. Data Sekunder.....	32
3. Sumber Data.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Populasi dan Sampel.....	34
F. Definisi Operasional Variabel.....	35
G. Uji Instrumen Penelitian.....	37
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas.....	38
H. Model Analisis Data.....	40
1. Analisis Regresi Berganda.....	41
2. Pengujian Koefisiensi Persamaan Regresi.....	42
a. Uji T.....	42
b. Uji Kelayakan Model	42
c. Koefisiensi Determinasi.....	42
I. Teknik Analisa Data.....	42
A. Uji Asumsi Klasik.....	42
1. Uji Normalitas.....	42
2. Uji Multikolinieritas.....	43
3. Uji Heterokedastisitas.....	43
4. Uji Autokorelasi.....	43



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum Perusahaan dan Responden	44
1. Sejarah Singkat BNI Syariah Cabang Pembantu Plered	44
2. Visi dan Misi BNI Syariah cabang pembantu Plered	45
3. Struktur Organisasi	45
4. Karakteristik Responden	46
B. Deskripsi Data Penelitian	47
1. Variabel Kualitas Produk	47
2. Variabel Kualitas Pelayanan	50
3. Variable Minat Menabung	54
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilits	56
1. Hasil Uji Validitas	56
2. Hasil Uji Reliabilitas	57
D. Hasil Teknik Analisis Data	58
1. Uji Asumsi Klasik	58
a. Uji Normalitas	58
b. Uji Multikolinieritas	59
c. Uji Heteroskedastisitas	59
d. Uji Autokorelasi	60
E. Analisis Regresi Linear Berganda	61
F. Uji Determinasi	62
G. Uji t (Pengujian Parsial)	64
H. Uji F (Simultan)	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia dewasa ini dapat dinilai sangat pesat. Persaingan dalam dunia perbankan juga semakin ketat dalam kondisi seperti ini mengharuskan para pelaku pasar perbankan harus bekerja keras demi meningkatkan atau mempertahankan daya saing perbankan. Peran Bank Syariah dalam memacu pertumbuhan perekonomian daerah semakin strategis dalam rangka mewujudkan struktur perekonomian yang semakin berimbang. Dukungan terhadap pengembangan Perbankan Syariah juga diperlihatkan dengan adanya “*dual banking system*”, dimana Bank Konvensional diperkenankan untuk membuka Unit Usaha Syariah.

Pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk dan sistem Perbankan Syariah di Indonesia masih sangat terbatas. *Market share* Bank Syariah di Indonesia, relative masih kecil, belum mencapai 2 % dari total asset bank secara nasional. Berdasarkan prinsip Bank Syariah seperti halnya Bank Konvensional, Bank Syariah mempunyai fungsi utama sebagai lembaga intermediasi (*intermediary institution*). Artinya, lembaga Bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya kegiatan perdagangan.

Dengan lahirnya Bank Islam yang beroperasi berdasarkan system bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada Bank-Bank Konvensional, merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa Bank seoptimal mungkin. Merupakan peluang karena umat Islam berhubungan dengan perbankan dengan tenang, tanpa keraguan, dan didasari oleh motivasi keagamaan yang kuat didalam memobilisasi dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan ekonomi kuat¹. Peluang tersebut tidak hanya dirasakan umat Islam saja, tetapi juga oleh umat

Non Muslim. Karena Bank Islam dinilai terbukti mampu menjadi sarana penunjang pembangunan ekonomi yang handal dan dapat beroperasi secara sehat,

¹ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga-Lembaga Terkait BMUI Tafakul Dan Pasar Modal Syariah Di Indonesia*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 55.

karena didalam operasinya terkandung misi kebersamaan antara nasabah dengan bank. Selain itu, Bank Islam di nilai mampu hidup berdampingan secara serasi dan kompetisi secara sehat dan wajar dengan bank-bank konvensional yang telah ada, karena bank Islam tidak bersifat eksklusif untuk umat Islam saja, tidak ada larangan bagi umat Non Muslim untuk melakukan hubungan dengan Bank Islam.

Bank Islam dengan sistem bagi hasilnya sebagai alternatif pengganti dari penerapan system bunga ternyata dinilai telah berhasil menghindarkan dampak negatif dari sistem penerapan bunga, seperti (a) pembebanan pada nasabah berlebih-lebihan dengan beban bunga berbunga (*compound interest*) bagi nasabah yang tidak mampu membayar pada saat jatuh temponya (b). timbulnya pemerasan (*eksploitasi*) yang kuat terhadap yang lemah. (c) terjadinya konsentrasi kekuatan ekonomi ditangan kelompok elit, para banker dan pemilik modal (d) kurangnya peluang bagi kekuatan ekonomi lemah/bawah untuk mengembangkan potensi usahanya.²

Hal mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan Non Islam dan Islam adalah terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah. Sehingga terdapat istilah Bunga dan bagi hasil. Sistem bunga (*interest* ataupun *usury*) lebih bertujuan untuk mengoptimalkan pemenuhan kepentingan pribadi, sehingga kurang mempertimbangkan dampak sosial yang ditimbulkan. Berbeda dengan sistem bagi hasil, sistem ini berorientasi pemenuhan kemaslahatan hidup umat manusia.³

Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) No. 1 Tahun 2004 tentang pengharaman bunga Bank. Hukum bunga (*interest*) adalah haram, dengan pertimbangan bahwa praktek pembungaan uang saat ini telah memenuhi kriteria riba yang terjadi pada jaman Rasullulah SAW. Ya ini riba *Nasi'ah*. Dengan demikian, praktek pembungaan uang ini termasuk salah satu bentuk riba, dan riba haram hukumnya. Sebagai sebuah "*Intermediary institution*", PT BNI Syariah

² Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga-Lembaga Terkait BMUI Tafakul Dan Pasar Modal Syariah Di Indonesia*, 56.

³ Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, Edisi III*, (Yogyakarta : Ekonosia, 2007), 20



dengan sistem operasinya, mempertemukan pelaku bisnis dalam semangat kesetaraan berekonomi di atas prinsip-prinsip Syariah. Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga, bank Islam disebut bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada *Al-Qur'an* dan hadist nabi. Dalam menjalankan peran bank sebagai perantara keuangan, maka penghimpunan dana merupakan aktivitas utama yang dilakukan sebelum menyalurkan dana kepada masyarakat. Keberhasilan bank dalam menghimpun dana dari masyarakat ditentukan oleh faktor internal dan eksternal bank⁴.

Nasabah memiliki sikap yang berbeda-beda di dalam menilai kualitas produk yang menonjol. Kualitas produk yang paling menonjol bukan berarti merupakan hal penting bagi nasabah. Pada kondisi pasar pembeli, nasabah haruslah dapat membeli aneka macam tawaran produk/jasa bank. Bank harus dapat memberikan produk yang mumpuni dan apabila tidak maka nasabah akan segera berpaling ke bank lain yang dapat memberikan kualitas produk yang lebih baik. Agar bank dapat menang dalam persaingan dan tetap bertahan hidup maka bank harus berwawasan pelanggan. Penyediaan produk yang berkualitas terbaik merupakan keharusan bagi bank. Semakin baik kualitas produk yang di tawarkan oleh bank maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah, sehingga semakin tinggi pula minat nasabah menabung.

Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan *durabilitas*, *reliabilitas*, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk- produk lainnya⁵. Produk di definisikan sebagai semua hal yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai pengaruh

⁴ M Faisal Abdullah, *Manajemen Perbankan Teknis Analisis Kinerja Keuangan Bank*, (Malang: UMM Press, 2003), 20.

⁵ Kotler and Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2001),283.



dan dimensi. Nilai suatu produk dapat di evaluasi oleh nasabah melalui manfaat yang dapat ditawarkan oleh produk tersebut dibandingkan produk bank lain.⁶

Dalam persaingan merebut nasabah atau dana dari masyarakat, pihak Bank cenderung mempengaruhi para nasabah dengan tekanan dari pengaruh internal berupa sikap inovasi-inovasi dan keunggulan dalam bersaing melalui perbaikan produk dan perbaikan sumber daya manusia sedangkan pengaruh eksternal yaitu kebudayaan, lingkungan, keuangan, kemajuan teknologi, perubahan sosial, ekonomi, politik dan mempertimbangan keuntungan apa saja yang akan diperoleh masyarakat. Demikian halnya dengan PT. BNI Syariah Cabang Pembantu Plered Cirebon sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan Syariah yang dalam melaksanakan kegiatannya diharapkan pada persaingan dengan perusahaan-perusahaan jasa perbankan Syariah lainnya.

Dalam upaya mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi baik internal maupun eksternal PT. Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Plered Cirebon senantiasa memberikan kontribusi yang optimal terhadap pendapatan melalui layanan unggul yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum bertransaksi, tetapi juga selama proses transaksi hingga selesai bertransaksi dengan bank yang mencakup layanan *online banking*, kecepatan, kenyamanan, kemudahan bertransaksi, serta penanganan keluhan secara memuaskan.

Survei yang dilakukan peneliti bahwa PT Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Plered Cirebon terdapat perkembangan jumlah nasabah yang besar tiap tahun adalah sebagai berikut.

Peningkatan manfaat produk yang ditawarkan secara berkelanjutan dan meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya yang dimilikinya serta menerapkan strategi pemasaran yang tepat, efektif, dan efisien, yang dimaksudkan agar PT. BNI Syariah Cabang Pembantu Plered Cirebon memiliki daya saing yang kuat untuk menempatkan dananya, maka pelayanan yang diberikan kepada nasabah

⁶ M Faisal Abdullah, *Manajemen Perbankan Teknis Analisis Kinerja Keuangan Bank*, 227.



atau masyarakat itu penting, karena tanpa nasabah maka bank tidak akan memiliki aktivitas apapun.

Salah satu yang mempengaruhi dalam menunjang tercapainya tujuan PT. Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Plered Cirebon adalah penerapan yang berkaitan dengan penentuan bagaimana manajemen PT. Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Plered Cirebon dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan terhadap minat nasabah menabung.

Berdasarkan pra penelitian yang telah dilakukan terhadap nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Plered Cirebon maka penulis tertarik untuk mengkaji, meneliti serta membahas tentang kualitas produk dan pelayanan terhadap minat nasabah menabung yang dilakukan oleh pihak Bank BNI Syariah dalam mengelola manajemen banknya untuk menarik nasabah dengan mengangkat judul : **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus PT. BANK BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Plered Cirebon) ”**.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Wilayah kajian dalam skripsi ini adalah : “ Lembaga Keuangan Islam” yang dalam penelitian ini berkaitan dengan minat nasabah menabung di Bank Syariah yaitu “Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap minat nasabah di Bank Syariah.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dalam skripsi ini menggunakan menggunakan pendekatan empiric *Field research* (penelitian lapangan) yang dilakukan di Bank PT BNI Syariah Cabang Pembantu Plered Cirebon dan juga analisis terhadap buku-buku bacaan (studi pustaka) yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.





c. Jenis Masalah

Jenis masalah dalam penelitian yang diangkat penelitian adalah berkaitan dengan Pengaruh Minat Nasabah Menabung di Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Plered.

2. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah ditujukan agar ruang lingkup penelitian dapat lebih jelas dan terarah agar tidak meluas dan mencapai focus yang diharapkan. Oleh karena itu, skripsi ini membatasi penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Pelayanan di Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Plered Cirebon.

3. Pertanyaan Penelitian

Dengan demikian permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Plered Cirebon terhadap minat nasabah menabung?
2. Bagaimana Pengaruh Pelayanan pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Plered Cirebon terhadap minat nasabah menabung?
3. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Plered Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk tabungan terhadap minat nasabah dalam memilih perbankan Syariah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Plered Cirebon.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah dalam memilih Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Plered Cirebon.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap minat nasabah dalam memilih Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Plered.



D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Plered Cirebon.
 Memberikan masukan kepada pihak bank dalam upaya meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan secara lebih baik
2. Bagi Masyarakat
 Sebagai informasi tambahan dalam mempertimbangkan penggunaan jasa perbankan dalam menabung dan untuk menambah pengetahuan dan wawasan.
3. Bagi Penulis
 Sebagai media untuk menerapkan dan mengaplikasi ilmu manajemen perbankan yang diperoleh selama kuliah serta dapat menambah pengalaman di bidang penelitian.
4. Bagi Akademisi
 Penelitian ini akan menambah kepustakaan di bidang manajemen perbankan dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang berisikan suatu studi yang bersifat karya ilmiah

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini dikemukakan kedalam lima bab yang dapat diuraikan satu persatu di bawah ini :

Bab I : Bab Pertama merupakan pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, sistematika penulisan

Bab II : Bab Kedua merupakan bab yang menguraikan tentang landasan teori yang digunakan untuk menunjang pembahasan penulisan ini, yang mencakup, pengertian produk, kualitas produk, produk-produk

perbankan, pelayanan ciri-ciri pelayanan, kualitas pelayanan, pengertian minat nasabah, Penentuan minat, peneliti terdahulu, kerangka pikir serta hipotesis.

Bab III : Bab Ketiga menguraikan tentang lokasi penelitian, pendekatan penelitian, jenis penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variable, uji instrument penelitian, model analisis data, teknik analisis data.

Bab IV : Bab Keempat merupakan gambaran umum perusahaan yang menguraikan tentang sejarah singkat perusahaan, dan pembahasan yang menguraikan tentang deskripsi karakteristik responden, deskripsi variabel penelitian dan hasil analisis data.

Bab V : Bab Kelima merupakan bab penutup yang memuat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan, dan saran-saran





DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M Faisal 2003, *Manajemen Perbankan Teknis Analisis Kinerja Keuangan Bank* Malang : UMM Press
- Alfian Lains 2003, *Ekonometrika teori dan Aplikasi Jilid 1*, Jakarta : LP3ES,
- Alma, Buchari, 2005, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung : Alfabet
- Antonio, M, Syafii, 2001, *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta : Gema Insani
- Aromasari, T, 1991, *Hubungan Antara Sikap Terhadap Tabungan Berhadiah Dengan Minat Menabung Mahasiswa pada Bank di Beberapa Universitas di Yogyakarta. Skripsi (tidak diterbitkan)* Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Gajah mada
- Azwar, Syaifuddin, 2007, *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Badudu JS Dan Zain, 2000, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Budi Santosa, Purbayu & Ashuri, 2005, *Analisis Statistic dengan Microsoft Excel & SPSS*, Yogyakarta : Penerbit Andi
- Durianto, Darmadi, dkk, 2004, *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Fuad, M dkk, 2007, *Pengantar Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hasan, Iqbal, 2006, *Analisa Dan Data Penelitian dengan Statistik, Cet Kedua*, Jakarta : PT. BumiAksara
- Imam Ghazali, M, 2007, *Aplikasi Analisis Multivariant Dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- J Suprpto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Cet I*, Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta : PT. Grafindo Persada
- Kotler dan Armstrong, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip, dkk, 2000, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Yogyakarta : Andi



Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Jakarta : PT. Salemba Empat x`Patria

M, M Sukanto, 1985, *Nafsiologi*, Jakarta : Integritas Press

M, Moeliono, Anton, dkk, 1999, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka

Mappiare, Andi, 1997, *Psikologi Remaja*, Surabaya : Usaha Nasional.

Masyhuri, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Fakultas Ekonomi, UIN, Malang, 2007.

Mufraini, Arief, 2008, *Modul Perbankan Syariah Landasan Teori Dan Praktek*, Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Jakarta

Muhaimin, 1994, *Korelasi Minat Belajar Pendidikan Jasmani Terhadap Hasil Belajar Pendidikan Jasmani*, Semarang : IKIP

Muhammad, 2000, *Sistem & Prosedur Operasional Bank Syariah*, Yogyakarta : UII Press

Narbuko, Cholid & Abu Achmadi, 2007, *Metode Penelitian*, Jakarta : PT. Bumi Aksara

P Anggipora, Marius, 1999, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Poerwadarminta, WJS, 1982, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka

Prasetyo B dan Lina Mifthul Jannah, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori Dan Aplikatif*, Jakarta : Rajawali Pers

Schiffman, Leon. Kanuk, Leslie Lazar. 2008, *Perilaku Konsumen. Edisi ketujuh*. Jakarta: PT Index puri Media Kembangan

Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi 1995, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : LP3ES

Sudarsono, Heri, 2007 *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustras*, Edisi III Yogyakarta : Ekonosia,

Suharsimi, Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi Kelima*, Jakarta : PT. Rineka Cipta

Sugyono, 2011, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R & D*, Bandung : Alfabeta



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Sukardi Dan Anwar, 1984, *Manfaat Menabung dalam Tabanas dan Taska*, Jakarta : Balai Askara

Sumarni, Murti Dan Salamah Wahyuni, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, Yogyakarta : Penerbit Andi

Sumitro, Warkum, 2004 *Asas-asas perbankan Islam dan lembaga-lembaga terkait (BMUI tafakul dan pasar modal Syariah di Indonesia)*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada,

Suryabrata, Sumardi, 2005, *Metode Penelitian*, Jakarta : Raja Grafindo

Suyanto, M, 2007, *Marketing Stategi Top Brand Indonesia*, Yogyakarta : CV Andi Offset

Taufik Amir, M, 2005, *Dinamika Pemasaran*, Jakarta : Penerbit PT. Raja Grafindo Persada

Tjiptono, Fandi, 2005, *Pemasaran Jasa*, Malang : Banyumedia

Umar, Husein, 2003, *Metode Riset Bisnis Cet Kedua*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

www.bnisyariah.co.id



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.